

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 06181.5 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de febrero de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 4 de septiembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 8 de enero de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida en junio y julio de 2018 pues debido a un error se facturaron llamadas comprendidas en la tarifa contratada generando unos cargos muy elevados (177,36€ y 156,88€) con graves consecuencias para su economía personal. Solicita le indemnicen por los perjuicios padecidos (2700€ más 100€/día) y la devolución de las cantidades cobradas de más.

La parte reclamada ha manifestado que, debido a una incidencia, se facturaron las llamadas nacionales gratuitas el 22 de junio y el 22 de julio de 2018. Que se han devuelto, mediante dos transferencias bancarias, el 24 de julio 234,53€ y el 9 de agosto 72,68€, quedando resuelta la incidencia.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de febrero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que no sólo le han facturado llamadas desde el fijo sino también las del móvil. Que la responsabilidad de la emisión de las facturas es de [REDACTED] y no suya, por lo que no es de recibo que tenga que realizar numerosas reclamaciones y que tarden 27 días en recibir un abono. Que el resultado es que sin esperarlo, le han generando impagos de otros recibos. Solicita una indemnización de 100€ diarios y el reintegro de las cantidades que todavía no le han devuelto y que estima en 84€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisadas las dos facturas objeto de controversia que suman 334,24€, y vistos los dos abonos realizados mediante transferencia bancaria que suman 307,21€; dada la incidencia padecida en la tarificación de las llamadas incluidas en la tarifa contratada, la operadora deberá además reintegrar al reclamante la cantidad de 27,03€, importe correspondiente a la diferencia entre lo facturado y lo devuelto.

No entrando a conocer de la compensación económica por los daños y perjuicios padecidos solicitada por cuanto los perjuicios personales y morales no son materia consumerista, sino de orden civil; no habiendo en todo caso la parte reclamante acreditado perjuicio económico alguno. Quedando expedita la vía judicial al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 27,03€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.



Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

